



VOLUME 12 NO 2, DESEMBER 2023

P-ISSN: 2303-050X / E-ISSN: 2580-5797

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Perilaku Curang Karyawan pada Struk Belanja : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Sri Lestari Poernomo

Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia. E-mail: sri.lestari@umi.ac.id

Abstract

Minimarket di daerah-daerah yang menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Namun, dalam praktiknya masih terdapat oknum karyawan yang memanipulasi harga pada struk belanja yang berpotensi merugikan konsumen. Metode yang digunakan merupakan pendekatan hukum empiris dengan melihat fakta-fakta dan pengamatan secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang dilakukan adalah dengan penyelesaian mediasi oleh BPSK atau di luar pengadilan hal ini ditempuh karena ada itikad baik dari pelaku usaha dengan meminta maaf secara langsung kepada konsumen, serta konsumen memilih menyelesaikan masalahnya melalui luar pengadilan karena menganggap bahwa jalur tersebut lebih memudahkan, terlebih lagi konsumen belum sepenuhnya memahami hak-haknya yang telah diatur oleh UUPK sesuai dengan Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 (b). Serta Pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan adalah diselesaikan dengan cara musyawarah antara pihak Alfamart dan konsumen yang dirugikan, dan Alfamart selaku pelaku usaha memberi permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikan haknya yang di atur dalam UUPK.

Keywords: *Karyawan; Konsumen; Perlindungan Hukum*

INTRODUCTION

Perkembangan perdagangan di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Di era modern ini bidang perdagangan telah menghasilkan berbagai macam produk serta barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal demikian tentunya memberikan pengaruh positif maupun negatif bagi konsumen dan atau pembeli.¹ Setiap manusia pada dasarnya juga

¹ Cahya, A. A. N. B. K., and I. Wayan Parsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Harga Kasir." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8.1 (2020): 1-17.

membutuhkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.² Minimarket di daerah-daerah yang menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut karena letak minimarket yang biasanya strategis serta produk yang dijual biasanya lengkap dan memudahkan konsumen untuk mencari produk yang diinginkan.

Minimarket adalah jenis usaha eceran modern yang kini kian pesat memperbanyak cabang di daerah-daerah dan menggunakan sistem waralaba dalam menambah jumlah gerainya. Maksud dari hal tersebut adalah untuk menambah skala bisnis agar dapat bersaing dengan supermarket maupun hypermarket yang jumlahnya sedikit, strategi ini akan memperkuat posisi tawar menawar minimarket kepada pemasok produk.

Adapun juga contoh minimarket yang beroperasi di Indonesia adalah Alfamart. Alfamart merupakan minimarket yang menyediakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Minimarket Alfamart menawarkan kemudahan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relatif murah, tidak heran jika masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di Alfamart ketimbang minimarket lainnya. Kelebihan lain dari Minimarket Alfamart adalah gerainya yang dapat dikatakan berada tersebar hampir di semua daerah dan lokasinya yang strategis di dekat pemukiman masyarakat. Hal ini tentu menjadikan keunggulan Alfamart dibandingkan minimarket-minimarket pesaingnya, Di Alfamart memiliki label harga jual beli yang dimana akan mempermudah para konsumen dalam mengetahui harga barang yang akan dibeli.

Namun salah satu kelemahan yang sering ditemui konsumen adalah adanya perbedaan harga barang di label display dengan harga yang harus dibayar konsumen saat di kasir. Perbedaan tersebut tentu saja merugikan konsumen, terutama jika harga yang harus dibayarkan di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga di label display. Kesalahan perbedaan harga pada label barang dengan harga di mesin kasir sering kali mengakibatkan perdebatan di antara karyawan toko dengan konsumen. Pilihan bagi konsumen hanya ada dua yaitu tetap membeli dengan selisih harga atau tidak jadi membeli. Padahal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu, berdasarkan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur

² Dwisana, I. Made Arya, and I. Wayan Wiryan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5.1 (2018): 1-15.

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Seperti kasus yang dialami oleh Nurlinda Amaliasari yang sering berbelanja di Alfamart Kedonganan di dekat rumahnya untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Beberapa waktu lalu Nurlinda Amaliasari membeli makanan ringan dengan total harga Rp.22.700,00 dan saat melakukan pembayaran kepada kasir Alfamart dengan uang tunai pecahan Rp.50.000,00. Namun saat menerima uang kembalian, ternyata uang kembalian yang diterima berjumlah Rp.27.000,00., uang kembalian yang seharusnya diterima Nurlinda Amaliasari adalah Rp.28.300,00. Namun saat ditanyakan perihal uang kembalian berbeda dengan struk belanja kasir tersebut hanya meminta maaf atas ketidaktersediaannya uang receh tersebut.³

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia ini masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala macam hal yang merugikannya. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga, yaitu lembaga konsumen. Salah satu lembaga konsumen yang sudah lama berdiri adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar. Dari penjelasan di atas maka pelaku usaha dianggap telah melakukan pelanggaran hukum karena tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan tidak memberikan informasi harga barang yang jelas kepada konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, antara pelaku usaha dan konsumen dilarang saling merugikan satu sama lain, dalam konteks ini dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang dapat menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.

Hingga saat ini banyak usaha yang dilakukan antara karyawan dengan konsumen, disisi lain sedikit kenakalan yang dilakukan oleh karyawan untuk mendapatkan keuntungan secara mudah. Usaha tersebut dapat dilakukan dengan salah satunya ketidakjujuran struk belanja berupa perbedaan harga yang dicantumkan pada rak barang dengan harga yang tertera pada struk belanja atau dikasir yang harus dibayarkan.⁴ Dalam hal ini tidak begitu banyak masyarakat yang menyadari hal tersebut, sehingga

³ Nurlinda Amaliasari, Mahasiswa Universitas Islam Makassar 16 September 2021.

⁴ Dewi, Eli Wurua. "Hukum perlindungan konsumen." (2015).

karyawan dengan mudah dan mempergunakan kesempatan tersebut untuk mendapatkan keuntungan atas kerugian yang diderita orang lain. Selain mendapatkan keuntungan atas kerugian dalam perbedaan struk belanja terdapat juga kerugian yang dilakukan dengan penambahan barang pada struk belanja. karyawan menambahkan barang yang tidak dibeli konsumen ke dalam struk belanja sehingga konsumen membayar lebih harga barang yang tidak dibelinya. Konsumen merupakan pihak yang dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha jika konsumen merasa dirugikan. Hak atas konsumen juga yaitu dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hidup, hak kebebasan, dan hak lain yang berhubungan dengan sifat makhluk.

METHOD

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.⁵ Penelitian yang digunakan adalah Empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik.⁶ Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar dengan pengkajian pustaka yang didukung penelitian lapangan di minimarket Alfamart yang ada di kota Makassar, Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena tanpa disadari konsumen sangat dirugikan dengan ketidakjujuran karyawan terkait struk belanja.

RESULT AND DISCUSSION

1. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidakjujuran Karyawan Minimarket di Kota Makassar

Perlindungan hukum adalah segala bentuk perbuatan atau tindakan hukum penegak hukum bagi subyek hukum terhadap kewajiban dan hak yang dilaksanakannya didasarkan oleh hukum yang berlaku di Indonesia.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Hj.Herlina pegawai dari Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar bagian sekretariat BPSK (Badan Penyelesaian

⁵ Sugiyono, M. P. P., and P. Kuantitatif. "Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta." Cet. Vii (2009).

⁶ Mukti Fajar, N. D., and Yulianto Achmad. Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris. Pustaka pelajar, 2010.

Sengketa Konsumen) mengakatan bahwa:⁷ bentuk perlindungan konsumen dari pemerintah sendiri yaitu apabila terdapat keluhan dari konsumen mengenai perbedaan harga di rak display dengan struk belanja maka akan diberikan berupa surat panggilan berisi teguran kepada pelaku usaha mengenai masalah tersebut, namun dalam menyelesaikannya melalui majelis dari kantor DISPERINDAG yang biasanya hanya melakukan gelar mediasi kepada pihak konsumen dengan pelaku usaha,serta terdapat tiga unsur dalam majelis penyelesaiannya:

1. Unsur pemerintah
2. Unsur pelaku usaha
3. Unsur konsumen

Ketiga unsur tersebut menjadi acuan untuk dalam hal mediasi kasus permasalahan perbedaan rak display harga dengan struk belanja. Dapat diketahui jumlah Kasus keluhan konsumen kepada kantor disperindag dari tiga tahun terakhir, yaitu:

Tabel 1 : keluhan konsumen kepada kantor disperindag 2020-2022.

No	Tahun	Jumlah kasus	Diselesaikan
1.	2020	9	9
2.	2021	13	13
3.	2022	3	3

Sumber Data : Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2020 sampai 2021 mengalami jumlah peningkatan kasus keluhan konsumen kepada kantor disperindag serta di tahun 2022 sementara saat ini baru terdapat 3 jumlah kasus, dan semua kasus tersebut dapat diselesaikan dengan cara mediasi oleh majelis kantor.

Perlindungan Konsumen dalam Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan Serta dalam UUPK, diatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Khususnya Pasal 4 huruf g mengatur hak konsumen yaitu "hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif". Serta kewajiban

⁷ Hj.Herlina, pegawai disperindag, bagian BPSK, 21 Februari 2022

konsumen khususnya Pasal 5 huruf c yang mengatur kewajiban konsumen yaitu “membayar dengan nilai tukar yang disepakati”.

Tetapi terkadang konsumen menimbulkan kekecewaan maupun kebingungan serta kerugian yang dialami atas perbedaan harga dirak display dengan layar monitor mesin kasir (struk belanja), yang dimana di ketahui hubungan antara karyawan Alfamart dan Konsumen Alfamart tersebut adalah perjanjian jual beli. Perjanjian dapat dibatalkan karena terjadi penyalahgunaan keadaan dimana salah satu pihak berada dalam posisi yang kuat, posisi mana disalahgunakan oleh pihak tersebut, sehingga merugikan pihak lain.

Salah satu unsur penting diperhatikan dalam berbelanja dialfamart adalah memperhatikan struk pembayaran yang diberikan kepada kasir. Yang dimana pihak kasir meberikan kepada konsumen setelah melakukan transaksi pembayaran di Alfamart.

Kedudukan pelaku usaha berada dalam kedudukan yang paling kuat dibandingkan dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan mengenai kasus ini. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif, sehingga dengan adanya maka konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha salah satunya yaitu ketidakjujuran pada struk belanja. Sebelum pihak konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu. Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada karyawan yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Berkaitan dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa hal yang dapat memicu konflik. Hal-hal yang dapat memicu konflik antara pelaku usaha dan konsumen harga tidak sesuai dengan struk belanja, dan hak-hak konsumen setelah perjanjian. Yang dimana harga merupakan suatu nilai barang atau jasa yang dikeluarkan dan diukur dengan sejumlah uang oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa serta pelayanannya. Faktor-faktor terjadinya perbedaan harga pada rak display dan struk belanja yang ada dilayar monitor mesin kasir memang sangat merugikan konsumen. Namun langkah pembuktian dalam hal itu biasanya sulit dilakukan karena konsumen ada pada kondisi yang lebih lemah dari pada pelaku usaha. Pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas,

dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dasar hukum lain terkait pencantuman harga barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, diatur juga dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/MDag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah. Umumnya, setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat, sebagaimana ketentuan (Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013). Harga barang tersebut harus dilekatkan atau ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, dan/atau ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu (Pasal 3 ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013).

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 Ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013, apabila pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran tetapi tidak mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat atau tidak menetapkan harga barang dengan rupiah, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang.

Uraian yang telah dijelaskan di atas, bahwa untuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan atau selisih harga pada rak dengan struk kasir yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian dari pemerintah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen dan keuntungan dari pelaku usaha. Dan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh selisih harga pada rak display dengan struk belanja dari pelaku usaha, dalam hal ini PT. Alfamart, maka sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, yaitu penggantian dengan barang dan atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.

Jika mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha mini market dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa: Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ancaman sanksinya pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

2. Pertanggungjawaban Karyawan Terkait Ketidakjujuran Pada Struk Belanja di Kota Makassar

Salah satu unsur penting dalam transaksi jual beli adalah memperhatikan struk belanja. Namun terkadang karyawan kasir Alfamart melakukan perbuatan hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yaitu terkait ketidakjujurannya pada karyawan yang dimna sering kali melakukan kecurangan dalam praktek usahanya dengan ketidakjujuran dalam kegiatan transaksi dalam struk belanjaan yang dapat mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Masalah itupun timbul di PT Alfamart salah satunya adalah ketidakjujuran karyawan, Adapun berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa apabila ada konsumen yang bermasalah bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah dengan meminta maaf langsung kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya dikantor serta kebanyakan karyawan apabila terjadi kasus ini hanya meminta maaf kepada konsumen.

Sebagai seorang karyawan seharusnya berkewajiban menanggung segala sesuatu yang merugikan konsumen, sesuai dengan perlindungan hukum konsumen yaitu Barang dan/atau jasa dalam penggunaannya dijamin akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya bersadarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti rugi.

Karyawan sebagai pihak yang menyalahgunakan keadaan yang harus memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas perbuatan ketidakjujurannya. Pemilik usaha juga semestinya harus memberikan peringatan atau sanksi kepada karyawannya agar ketidakjujuran tersebut terus dilakukan karena dapat merugikan konsumen.

Secara umum Pada rumusan Pasal 19 Ayat (1) diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab tersebut mencakup ganti rugi atas kerusakan, ganti rugi atas pencemaran, ganti rugi atas kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, Maka Bentuk pertanggung jawabannya dengan musyawarah yaitu pemberian uang kembalian yang utuh oleh kasir Alfamart sebagai bentuk ganti kerugian kepada konsumen dan meminta maaf atas kelalaian karyawan tersebut. Sebaliknya jika tidak terjadi kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan maupun dengan penyelesaian yang melibatkan

pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan menjadi bentuk keputusann Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

Bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau musyawarah terkait kasus ini dilakukan oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan dan kasir Alfamart yang mengakibatkan kerugian itu. Konsumen membawa struk belanja sebagai alat bukti mengenai total belanja. Hasil dari musyawarah tersebut yaitu pemberian uang kembalian yang utuh oleh kasir Alfamart sebagai bentuk ganti kerugian kepada konsumen. Sebaliknya jika tidak terjadi kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan menjadi bentuk keputusann Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, yaitu selambatlambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK.⁸ Dibentuknya BPSK ini berdasarkan tujuan untuk memberikan keringanan bagi konsumen untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.⁹ utusan BPSK bersifat final, sesuai dengan yang diatur pada Pasal 54 Ayat (3) UUPK, artinya tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun pada Pasal 56 Ayat (2) UUPK diatur bahwa jika pelaku usaha atau konsumen menolak putusan BPSK, maka dapat mengajukan hal tersebut ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

CONCLUSION

Perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang dilakukan adalah dengan penyelesaian mediasi oleh BPSK atau di luar pengadilan hal ini ditempuh karena ada itikad baik dari pelaku usaha dengan meminta maaf secara langsung kepada konsumen, serta konsumen juga memilih menyelesaikan masalahnya melalui luar pengadilan karena menganggap bahwa jalur tersebut lebih memudahkan terlebih lagi konsumen belum sepenuhnya memahami hak-haknya yang telah diatur oleh UUPK sesuai dengan Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4(b). Pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa pertanggung jawaban yang diberikan adalah diselesaikan dengan cara musyawarah antara pihak Alfa Mart dan konsumen yang

⁸ Wiranatha, I. Nyoman Oka, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 8.1 (2019): 1-15.

⁹ Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2.2 (2014).

dirugikan, dan Alfa Mart selaku pelaku usaha memberi permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikan haknya yang di atur dalam UUPK.

REFERENCES

Book:

Dewi, Eli Wuria. Hukum perlindungan konsumen. 2015.

Mukti Fajar, N. D., and Yulianto Achmad. Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris. Pustaka pelajar, 2010.

Sugiyono, M. P. P., and P. Kuantitatif. "Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta." Cet. Vii (2009).

Journal Article:

Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, and Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 2.2 (2014).

Cahya, A. A. N. B. K., and I. Wayan Parsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Harga Kasir." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 8.1 (2020): 1-17.

Dwisana, I. Made Arya, and I. Wayan Wiryawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 5.1 (2018): 1-15.

Wiranatha, I. Nyoman Oka, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart." Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum 8.1 (2019): 1-15.

Regulation/International Convention:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/MDag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.